

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ
КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

УТВЕРЖДАЮ
Врио ректора
М. Х. Чанкаев
«30» апреля 2025 г., протокол № 8

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

44.04.01 – Педагогическое образование

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) программы

Социальная педагогика

Квалификация выпускника

магистр

Форма обучения

Очная

Год начала подготовки - 2025

Карачаевск, 2025

Составитель: к.п.н., доцент Г.А.Чомаева

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 №126, на основании учебного плана подготовки магистров по направлению 44.04.01 Педагогическое образование, направленность (профиль) программы «Социальная педагогика», локальных актов КЧГУ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры философии и социальной работы на 2025-2026 учебный год, протокол № 8 от 29.04.2025 г..

Оглавление

1. Наименование дисциплины (модуля):	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы.....	7
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	8
7.1. Индикаторы оценивания сформированности компетенций.....	8
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.	12
7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	18
8.1. Основная литература:	18
8.2. Дополнительная литература:	18
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	19
9.1. Общесистемные требования	19
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	20
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.....	20
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	20
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	20
11. Лист регистрации изменений	21

1. Наименование дисциплины (модуля) Психология общения

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о сущности и структуре делового общения, его месте в деятельности социального педагога; о факторах и условиях его эффективности, а также формирование основных навыков ведения переговоров, бесед, дискуссий и других форм общения.

Для достижения цели ставятся **задачи**:

- повысить компетентность будущих социальных педагогов в области понимания, прогнозирования и управления социальными и образовательными процессами;
- развить навыки эффективного общения социальных педагогов как профессионального качества, необходимого для работы в практике

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.04.01 – Педагогическое образование (квалификация – «магистр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Психология общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока1. «Дисциплины (модули)».

Дисциплина изучается: в 1 семестре 1 курса;

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП	
Индекс	Б1.В.ДВ.03.02
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь базовую подготовку по общей психологии, социальной психологии, русскому языку и культуре речи, профессиональной этике	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Освоение дисциплины является основой для последующего изучения курсов по выбору, подготовки и оформлению выпускной квалификационной работы	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Психология общения» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ОП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного	УК.Б-5.1 демонстрирует уважительное отношение к историческому и культурному наследию различных этнических групп, опираясь на знания этапов исторического и культурного развития России УК.Б-5.2 выбирает форму взаимодействия с другими социальными группами на основе	Знать: различные исторические типы культур; механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов; Уметь: объяснить феномен культуры, её роль в человеческой жизнедеятельности; адекватно

	взаимодейст вия	полученной информации об их культурных и социально-исторических особенностях, включая философские и этические учения УК.Б-5.3 осуществляет межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурного взаимодействия	оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; толерантно взаимодействовать с представителями различных культур; Владеть: навыками формирования психологически безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК.Б-6.1 использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей УК.Б-6.2 определяет приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста УК.Б-6.3 логически и аргументировано анализирует результаты своей деятельности	Знать: - перечень и основные положения нормативно-правовых документов, защищающих права лиц с ОВЗ на доступное и качественное образование Уметь: - определять приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста Владеть: - навыками логической аргументации и анализа результатов своей деятельности
ПК-3	Способен формировать развивающую образовательную среду, осуществлять педагогическую помощь и поддержку обучающимся	ПК-3.1 Использует стандартизированные методы психолого-педагогической диагностики личностных характеристик и возрастных особенностей обучающихся ПК-3.2 Выбирает и реализует психолого-педагогические технологии (в том числе инклюзивные) для адресной работы с различными категориями обучающихся	Знать: - типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии ; - основные направления политики социальной защиты населения Уметь: - обобщать и систематизировать информацию, касающуюся трудной жизненной ситуации и методов ее преодоления; - Владеть: - навыками описания и анализа профессиональной информации; - навыками описания и анализа социальных явлений и процессов

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 7 ЗЕТ, 252 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	
Общая трудоемкость дисциплины	252	
Аудиторная работа (всего):		
в том числе:		
лекции		
семинары, практические занятия	32	
Внеаудиторная работа:		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	220	
Контроль самостоятельной работы		
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет	

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа
			Лек	Пр	Лаб	
1	Общение как социально-психологическая проблема	20		2		18
2	Коммуникативная сторона общения	22		2		20
3	Перцептивная сторона общения	20		2		18
4	Интерактивная сторона общения	20		2		18
5	Деловое общение, его виды и формы	22		2		20
6	Психологические аспекты переговорного процесса <i>интеракт занятие (проведение тестов, упр., игр.)</i>	22		4		18
7	Психологические особенности публичного выступления	20		2		18
8	Невербальные особенности в	20		2		18

	процессе делового общения. <i>интеракт занятие (пров-е тестов, упр., игр)</i>					
9	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. <i>интеракт занятие (пров-е тестов, упр., игр)</i>	22		4		18
10	Социально-психологические особенности конфликта	22		4		18
11	Имидж делового человека	22		4		18
12	Этика делового общения	20		2		18
	Всего	252		32		220

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские) занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

-задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5.... 10 ошибок);

-ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

-назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2.Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3.Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

	Индикаторы	Качественные критерии оценивание/ Уровни сформированности компетенций			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
		базовый			повышенный
	УК-5				
базовый	Знать: различные исторические типы культур; механизмы	Не знает: различные исторические типы культур; механизмы	В целом знает: различные исторические типы культур; механизмы	Знает: различные исторические типы культур; механизмы	В полном объеме знает: различные исторические типы культур;

	межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов;	межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов;	межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов;	межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов;	механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов;
	Уметь: объяснить феномен культуры, её роль в человеческой жизнедеятельности; адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; толерантно взаимодействовать с представителями и различных культур;	Не умеет: объяснить феномен культуры, её роль в человеческой жизнедеятельности; адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; толерантно взаимодействовать с представителями и различных культур;	В целом умеет: объяснить феномен культуры, её роль в человеческой жизнедеятельности; адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; толерантно взаимодействовать с представителями и различных культур;	Умеет: объяснить феномен культуры, её роль в человеческой жизнедеятельности; адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; толерантно взаимодействовать с представителями и различных культур;	В полном объеме умеет: объяснить феномен культуры, её роль в человеческой жизнедеятельности; адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; толерантно взаимодействовать с представителями и различных культур;
	Владеть: навыками формирования психологически и безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	Не владеет: навыками формирования психологически безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	В целом владеет: навыками формирования психологически безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	Владеет: навыками формирования психологически безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	В полном объеме владеет: навыками формирования психологически безопасной среды в профессиональной деятельности; навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур
	УК-6				
	УК.Б-6.1 использует инструменты и	Обучающийся демонстрирует: - существенные	Обучающийся демонстрирует:	Обучающийся демонстрирует:	Обучающийся демонстрирует:

<p>методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>УК.Б-6.2 определяет приоритеты собственной деятельности, с учётом требований рынка труда и предложений образовательных услуг для личностного развития и выстраивания траектории профессионального роста</p> <p>УК.Б-6.3 логически и аргументированно анализирует результаты своей деятельности</p>	<p>пробелы в знаниях учебного материала;</p> <p>- допускаются принципиальные ошибки при ответе, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</p> <p>- непонимание сущности дополнительных вопросов;</p> <p>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</p> <p>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</p>	<p>- знания теоретического материала;</p> <p>- неполные ответы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</p> <p>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>- умение без грубых ошибок решать практические задания.</p>	<p>- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</p> <p>- твердые знания теоретического материала.</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</p> <p>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</p> <p>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</p> <p>Возможны незначительные неточности в раскрытии отдельных</p>	<p>- глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</p> <p>- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</p> <p>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</p> <p>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы;</p> <p>- умение решать практические задания;</p> <p>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым</p>
--	---	---	--	--

				положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	вопросам; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованн ой основной и дополнительно й литературы.
ПК-3					
Знать: - типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально- медицинские, социально- психологическ ие,социально- правовые и др.); - основные научные теории, концепции и подходы, необходимые для описания социальных явлений и подходов ; - основные направления политики социальной защиты населения	Не знает: - типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально- медицинские, социально- психологическ е,социально- правовые и др.); - основные научные теории, концепции и подходы, необходимые для описания социальных явлений и подходов ; - основные направления политики социальной защиты населения	В целом знает - типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально- медицинские, социально- психологическ е,социально- правовые и др.); - основные научные теории, концепции и подходы, необходимые для описания социальных явлений и подходов ; - основные направления политики социальной защиты населения	Знает: - типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально- медицинские, социально- психологическ е,социально- правовые и др.); - основные научные теории, концепции и подходы, необходимые для описания социальных явлений и подходов ; - основные направления политики социальной защиты населения	В полном объеме знает: - типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, различной этиологии (социальные, социально- медицинские, социально- психологическ е,социально- правовые и др.); - основные научные теории, концепции и подходы, необходимые для описания социальных явлений и подходов ; - основные направления политики социальной защиты населения	
Уметь: - обобщать и систематизиров ать информацию, касающуюся	Не умеет: - обобщать и систематизирова ть информацию, касающуюся трудной	В целом умеет: - обобщать и систематизирова ть информацию, касающуюся трудной	Умеет: - обобщать и систематизирова ть информацию, касающуюся трудной	В полном объеме умеет: - обобщать и систематизиров ать информацию,	

	трудной жизненной ситуации и методов ее преодоления; - обобщать и описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	жизненной ситуации и методов ее преодоления; - обобщать и описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	жизненной ситуации и методов ее преодоления; - обобщать и описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	жизненной ситуации и методов ее преодоления; - обобщать и описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	касающуюся трудной жизненной ситуации и методов ее преодоления; - обобщать и описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов
	Владеть: - навыками описания и анализа профессиональной информации; - навыками описания и анализа социальных явлений и процессов	Не владеет - навыками описания и анализа профессиональной информации; - навыками описания и анализа социальных явлений и процессов	В целом владеет: - навыками описания и анализа профессиональной информации; - навыками описания и анализа социальных явлений и процессов	Владеет: - навыками описания и анализа профессиональной информации; - навыками описания и анализа социальных явлений и процессов	В полном объеме владеет: - навыками описания и анализа профессиональной информации; - навыками описания и анализа социальных явлений и процессов

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

Разделы	Темы рефератов
Общение как социально-психологическая проблема	1. Понятие общения в теории трансактного анализа Э.Берна. 2. Стили общения
Деловое общение, его виды и формы	1. Особенности дистанционного делового общения 2. Особенности различных видов делового общения
Психологические аспекты переговорного процесса	1. Психологические требования к ведению эффективных бесед и переговоров 2. Приемы управления вниманием 3. Национальные стили ведения переговоров
Психологические особенности публичного выступления	1. Из истории ораторского искусства 2. Роль техники эффективного общения в профессиональной сфере «человек – человек».

	3. Техники постановки вопросов
Невербальные особенности в процессе делового общения	19. Средства психологического влияния. 20. Механизмы воздействия в процессе общения 21. Межнациональные особенности невербального общения
Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	22. Классификации конфликтов. 23. Конфликты в организациях. 24. Правила и формы разрешения конфликтов. 25. Роль руководителя в конфликтной ситуации
Имидж делового человека	26. Составляющие имиджа социального работника

Критерии оценки реферата:

Основными критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

Вопросы для коллоквиумов, собеседования

1. В чем особенность коммуникативной стороны общения как интерсубъективного процесса?
2. Дайте определение коммуникативного барьера.
3. Перечислите средства невербальной коммуникации.
4. С помощью каких средств передается информация в оптико-кинетической системе невербальной коммуникации?
5. Описать пара- и экстралингвистическую системы невербальной коммуникации.
6. Привести пример невербальной коммуникации с помощью пространственной организации коммуникативного процесса.
7. Дайте определение транзактного анализа. Какова структура личности?
8. Дать определение понятиям «Родитель», «Ребенок», «Взрослый» согласно теории транзактного анализа Э.Берна.
9. Перечислите типы взаимодействия по Томасу.
10. Тип взаимодействия по Томасу определяется сочетанием таких качеств, как ...
11. Дайте определение продуктивного и деструктивного конфликта.
12. Перечислите пять условий возникновения конфликта.
13. Дайте определение социальной перцепции. В чем отличие от перцепции?
14. Дайте определение понятию эмпатия
15. Дайте определение понятию эффект новизны
16. Дайте определение понятию эффект ореола
17. Дайте определение понятию эффект первичности
18. Дайте определение понятию атрибуция каузальная

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободно справляется с поставленными задачами, знание материала, правильно обоснованные принятые решения, владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ
- оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он демонстрирует знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.
- оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, если он демонстрирует усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий
- оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, если он показывает незнание программного материала; при ответе возникают ошибки; затруднения при выполнении практических работ.

7.2.2. Примерные вопросы к промежуточной аттестации (зачет)

1. Общение как категория социальной психологии.
2. Виды общения и их психологическая характеристика.
3. Психологическая структура общения.
4. Характеристика функций общения.
5. Общение как восприятие и понимание человека человеком.
6. Механизмы социальной перцепции.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Характеристика интерактивной стороны общения.
9. Характеристика типов взаимодействия (по Томасу, по Э.Берну)
10. Особенности коммуникативной стороны общения.

11. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
12. Трудности понимания. Барьеры общения.
13. Межличностные конфликты: теории, виды, динамика.
14. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
15. Психология межличностного воздействия (внушение, заражение, убеждение).
16. Социальное давление и феномены конформности и подчинения личности.
17. Деловое общение, его виды и формы
18. Виды делового общения.
19. Деловая беседа.
20. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
21. Деловые переговоры.
22. Тактика ведения переговоров.
23. Деловые совещания.
24. Психологические аспекты переговорного процесса
25. Особенности поведения менеджеров в деловом общении
26. Психологические особенности публичного выступления
27. Невербальные особенности в процессе делового общения
28. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
29. Имидж делового человека

Критерии оценки

При оценке каждого вида учебной работы по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся в ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева». Количество баллов, полученных обучающимся по дисциплине в течение семестра, переводится в академическую оценку, которая фиксируется в зачетной книжке.

Если студент не набрал за период изучения дисциплины необходимое для зачета количество баллов, он сдает зачет в устной форме.

«Зачтено» выставляется на зачете на основании следующих показателей:

- полнота раскрытия проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте;
- умение грамотно выстроить свой ответ, использовать примеры и факты для доказательности ответа, отвечать на дополнительные вопросы.

«Не зачтено» выставляется на зачете на основании следующих показателей:

- проблема, содержащаяся в вопросе, раскрыта не полностью, односторонне, либо проблема вообще не раскрыта;
- неумение грамотно выстроить свой ответ, не понимание задаваемых вопросов, неумение доказать свою позицию.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний студентов

1. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:

- а) общественная зона;
- б) социальная зона;
- в) личная зона. (УК-5)

2. Особый вид целенаправленного, но неаргументированного воздействия одного человека на другого или группу:

- а) подражание;
- б) внушение;
- в) убеждение;
- г) заражение. (УК-5)

3. Естественный психологический контакт индивидов при наличии четкой обратной связи является:
- а) массовое общение;
 - б) личное общение;
 - в) прямое (непосредственное) общение;
 - г) деловое общение. (УК-5)
4. Взаимодействие при помощи дополнительных средств общения это общение:
- а) межличностное;
 - б) массовое;
 - в) деловое;
 - г) опосредованное(УК-5)
5. Взаимодействие общающихся индивидов составляет сторону общения:
- а) коммуникативную;
 - б) интерактивную;
 - в) перцептивную. (УК-5)
6. При неравенстве партнеров по общению возникновению ошибки восприятия способствует фактор:
- а) привлекательности;
 - б) отношения;
 - в) превосходства. (УК-5)
7. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:
- а) социально-психологическая рефлексия;
 - б) стереотипизация;
 - в) эмпатия;
 - г) идентификация. (УК-5)
8. Фактическим началом конфликта является:
- а) эскалация;
 - б) кульминация;
 - в) инцидент;
 - г) разрешение. (ПК-3)
9. Необязательным этапом конфликта является:
- а) предконфликтная ситуация;
 - б) инцидент;
 - в) кульминация;
 - г) завершение конфликта. (ПК-1)
10. Стремлением удовлетворить только свой интерес, не принимая в расчет интересов партнера, характеризуется стратегия:
- а) сотрудничества;
 - б) соперничества;
 - в) избегания;
 - г) компромисса. (ПК-3)
11. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:
- а) межличностной коммуникации;
 - б) восприятия и понимания друг друга;
 - в) межличностного взаимодействия;
 - г) группового взаимодействия. (ПК-3)
12. Жесты, мимика и пантомимика – это средства общения относятся к:
- а) оптико-кинестическим;
 - б) паралингвистическим;
 - в) экстралингвистическим;

- г) пространственно-временным. (УК-4)
13. Установите соответствие
1. Заражение
 2. Внушение
 3. Убеждение
 4. Подражание
- Эмоционально-волевое целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, основанное на некритическом восприятии.
 - Воздействие, построенное на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.
 - Воздействие, основанное на воспроизведении человеком черт и образов поведения другого человека
 - Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям(УК-5)
14. Перечислите 5 стратегий поведения в конфликтной ситуации (ПК-3)
15. Характер общения, характеризующийся раскрытием позиций одной из сторон, называется:
- а) открытый;
 - б) закрытый;
 - в) смешанный;
 - г) правильных ответов нет. (ПК-3)
16. Взаимодействие при помощи дополнительных средств общения - это общение:
- а) межличностное;
 - б) массовое;
 - в) деловое;
 - г) опосредованное (УК-4)
17. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:
- а) метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации;
 - б) метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции;
 - в) компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод. (УК-5)
18. В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает:
- а) умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера;
 - б) периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности;
 - в) представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий(УК-4)
19. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:
- а) зрительный контакт;
 - б) обонятельный контакт;
 - в) осязательный контакт. (УК-5)
20. Один из компонентов культуры делового общения является:
- а) взаимная похвала;
 - б) служебный этикет;
 - в) столкновение интересов.(ПК-3)
21. Тактичность в деловых отношениях – это:
- а) поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
 - б) состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;

- в) распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации. (ПК-3)
- 22. Одной из основ деловой беседы является:
 - а) + комплиментарное воздействие;
 - б) - использование профессионализмов и делового жаргона;
 - в) - использование высоколитературного языка. (ПК-3)
- 23. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?
 - а) рефлексивное слушание;
 - б) нерефлексивное слушание;
 - в) эмпатическое слушание. (УК-3)
- 24. Пассивное слушание целесообразно:
 - а) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
 - б) в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;
 - в) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства (УК-5)
- 25. Для современного китайского менталитета характерны:
 - а) независимость, индивидуализм, стремление к личным достижениям;
 - б) конфуцианство, строгое соблюдение всех ритуалов и норм;
 - в) коллективизм, дух дружбы, поддержки. (УК-5)

Критерии оценки

Менее 50% - неудовлетворительно

51-70% - удовлетворительно

71-90% - хорошо

91-100% - отлично

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

- Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1970290> – Режим доступа: по подписке.
- Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021273-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212377> – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература:

1. Реутова, Е. А. Психология делового общения : учебное пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т. ИЗОП ; сост. Е. А. Реутова, В. Г. Шефель, Н. Д. Миненок. - Новосибирск : Изд-во НГАУ, 2013. - 109 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/516532> – Режим доступа: по подписке.
2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958> – Режим доступа: по подписке.
3. Рягузова, Е. В. Теория и практика профессионального общения: психология общения: учебное пособие / Е. В. Рягузова; Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского. -

Саратов: СГУ, 2019. - 80 с. - ISBN 978-5-292-04606-6. - URL: <https://e.lanbook.com/book/148867> - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

4. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2138937> – Режим доступа: по подписке..

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 14.05.2025г. до 14.05.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025г. до 11.02.2026г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно.	Бессрочный

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025г. Срок действия лицензии с 27.02.2025г. по 07.03.2027г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ](http://kchgu.ru) в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО

Виды занятий и их содержание

5.2.1. Тематика и краткое содержание лекционных занятий
Учебным планом не предусмотрены

5.2.2. Тематика и краткое содержание практических занятий
Практическое занятие 1.

Тема: Общение как социально-психологическая проблема.

Вопросы:

30. Общение как категория социальной психологии.
31. Виды общения и их психологическая характеристика.
32. Психологическая структура общения.
33. Характеристика функций общения.

34. Психологические особенности публичного выступления
35. Невербальные особенности в процессе делового общения
36. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
37. Имидж делового человека

Практическое занятие 2

Тема: Коммуникативная сторона общения

Вопросы:

1. Особенности коммуникативной стороны общения.
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
3. Трудности понимания. Барьеры общения.

Практическое занятие 3-4.

Тема: Перцептивная сторона общения

Вопросы:

1. Общение как восприятие и понимание человека человеком.
2. Механизмы социальной перцепции.
3. Эффекты межличностного восприятия.

Практическое занятие 5.

Тема: Интерактивная сторона общения.

Вопросы:

1. Характеристика интерактивной стороны общения.
2. Характеристика типов взаимодействия (по Томасу, по Э.Берну)

Практическое занятие 6.

Тема: Деловое общение, его виды и формы.

Структура общения.

Вопросы:

1. Деловое общение, его виды и формы
2. Виды делового общения.
3. Деловая беседа.
4. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.

Практическое занятие 7-8.

Тема: Психологические аспекты переговорного процесса.

Вопросы:

1. Деловые переговоры.
2. Тактика ведения переговоров.
3. Деловые совещания.

Практическое занятие 9-10

Тема: Психологические особенности публичного выступления

Вопросы:

1. Культура делового общения
2. Психологические механизмы влияния на партнера
3. Культура слушания партнера
4. Барьеры в общении и их преодоление.

Практическое занятие 11.

Тема: Невербальные особенности в процессе делового общения

Вопросы:

1. Кинесические особенности общения
2. Проксемические особенности общения
3. Визуальное общение
4. Паралингвистические особенности общения

Практическое занятие 12-13.

Тема: Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности

Вопросы:

1. Понятие спора, дискуссии, полемики
2. Культура спора
3. Психологические приемы убеждения

Практическое занятие 14-15.

Тема: Социально-психологические особенности конфликта

Вопросы:

1. Психология межличностного воздействия (внушение, заражение, убеждение).
2. Социальное давление и феномены конформности и подчинения личности.
3. Межличностные конфликты: теории, виды, динамика.
4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Практическое занятие 16-17.

Тема: Имидж делового человека

Вопросы:

1. Что такое имидж?
2. Имидж делового человека
3. Тактика общения

Практическое занятие 18.

Тема: Этика делового общения

Вопросы:

1. Этика делового общения социального работника
2. Особенности межкультурного делового общения

5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.4. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости

В рамках указанного в учебном плане объема самостоятельной работы по данной дисциплине предусматривается выполнение следующих видов учебной деятельности:

- проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа;
- опережающая самостоятельная работа (изучение нового материала до его изложения на занятиях);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа;
- подготовка к текущему контролю;
- поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников по заданной проблеме;
- решение задач;
- подготовка к промежуточной аттестации.